

RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURISTICOS

Elisa Abellán Ruiz

Manual elaborado para la acción formativa:

HOT0308	Recepción en alojamientos.
M0264_3	Recepción y atención al cliente.
UF 0052	Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.
C1	Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas a cada tipo de establecimiento.

INDICE

PRESENTACIÓN

En esta unidad vamos a ver los diferentes tipos de alojamientos utilizando como modelo los regulados en la CCAA Galicia, en los que un/una recepcionista podría ejercer su profesión.

Nos adentraremos en la organización de este departamento deteniéndonos en precisar las funciones y responsabilidades adheridas al puesto, así como las relaciones con el resto de secciones que conforman no solo el propio establecimiento sino la empresa, siempre teniendo en cuenta su diversidad en función de su tipología, capacidad y modalidad a la que haya orientado sus servicios.

Al final de la unidad podrás encontrar un ejercicio de evaluación para poder comprobar y asentar los conocimientos adquiridos.



TEMA I: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA RECEPCIÓN (UF 0052)

1.1. ORGANIZACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Se denominan alojamientos turísticos a todas aquellas empresas y establecimientos que disponen de servicio de alojamiento por tiempo determinado en contraprestación de un precio. Pueden además ofrecer servicios adicionales como manutención/restauración y uso/alquiler de instalaciones y equipamientos orientados bien al ocio, bien a actividades de negocios y el mundo empresarial.

Atendiendo a esta orientación los establecimientos se clasifican en dos grandes grupos:



Fuente: https://bit.ly/2AERQsC



Fuente: https://bit.ly/2OBcKvs

URBANOS	VACACIONALES
- Orientados a profesionales que visitan la ciudad por motivo de negocios. - Aspecto funcional y facilidades para la comunicación: wifi, fax, impresora… - Suelen contar entre sus instalaciones con salones para reuniones, equipamiento audiovisual y facilitar servicios como traductores y azafatas.	- El perfil de clientes es de familias y parejas. - Mayor importancia de lo estético. - El servicio de restauración y las zonas de ocio, como piscinas y jardines cobran gran protagonismo.

1.1.1. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVO EN CCAA GALICIA

En la CCAA de Galicia la oferta alojativa se clasifica en diferentes categorías, cada una de las cuales tiene una regulación y ordenación específica establecida a través de leyes y decretos establecidos por la Xunta de Galicia, a través de la Consellería de Turismo, publicados todos ellos en el Diario Oficial de Galicia.



Fuente https://bit.ly/2OGI4Jm

TIPOS DE ALOJAMIENTO

- Hoteles
- Pensiones
- Apartamentos
- Alojamientos de turismo rural
- Viviendas turísticas
- Albergues
- Campings

Los **hoteles** son aquellos establecimientos con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupen la totalidad de uno o varios edificios constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Se establecen diferentes modalidades: hoteles-apartamento, hoteles balneario, hoteles talaso y moteles. Se clasifican en 5 grupos (estrellas) excepto los moteles solo pueden ser de una categoría.

Las **pensiones** son aquellos alojamientos, con o sin comedor y servicios complementarios, cuyas características o estructura les impide alcanzar la categoría de hotel. Los de 2 y 3 estrellas también pueden denominarse hostales.

Apartamentos turísticos son bloques o conjuntos de apartamentos, casas, bungalows y demás edificaciones similares que, disponiendo de las necesarias instalaciones y servicios, oferten de manera profesional y habitual, mediante contraprestación económica, alojamiento turístico.

CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS Y NORMAS SOBRE RECEPCIÓN

HOTELES	Estrellas, de 1 a 5.	Recepción obligatoria para todas las categorías.
MOTELES	Una única categoría	
PENSIONES	De 1 estrella De 2 y 3 estrellas, que también pueden denominarse hostales	Recepción obligatoria en establecimientos de 15 habitaciones o más
APARTAMENTOS	Llaves, de 1 a 3	Recepción obligatoria en los de 3 llaves de más de 10 habitaciones
TURISMO RURAL	A: edificios notorios o singulares B: casas de aldea C: casas de labranza D: aldeas de turismo rural	No hay mención específica en cuanto a su obligatoriedad
CAMPINGS	Primera Segunda De turismo verde	Servicio de recepción de 8 a 24h durante el periodo en que estén abiertos.
ALBERGUES TURISTICOS	Primera Segunda De peregrinos	Con más de 20 plazas deberán tener servicio de recepción presencial al menos 8 horas

Los **establecimientos de turismo rural** son aquellos en el medio rural que, reuniendo características singulares de construcción, antigüedad y tipicidad, o que desarrollando actividades agropecuarias, prestan servicios de alojamiento turístico mediante precio.

Los **albergues** son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento por plaza, habitualmente en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios.

Los **campings** son espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal por personas que pretendan hacer vida al aire libre con fines vacacionales o de ocio y que pasen la noche en tiendas de campaña, albergues móviles, remolques, caravanas u otros elementos similares fácilmente transportables.

Viviendas turísticas y viviendas de uso turístico son unidades aisladas de apartamentos, bungalows, viviendas unifamiliares y en general en cualquier vivienda ofrecida por motivos vacacionales o turísticos, mediante contraprestación económica.

Existen además otras categorías específicas como **ciudad de vacaciones** y **posada**.

Dada la gran variedad de establecimientos, la prestación del servicio viene determinada por las directrices de la empresa, el presupuesto económico, la capacidad y el tipo de establecimiento y de clientela.
Las políticas internas determinan la organización y distribución física del espacio de recepción y los criterios de ergonomía compatibilizando la salud laboral con la funcionalidad en aras de optimizar la fluidez del trabajo.



¿Puedes indicar cuales de estos tipos de alojamientos están regulados en la CCAA de Galicia?

Posada	Cruceros	Apartamento 3*
Hotel balneario	Casa de labranza	Vivienda turística
Cabaña	Condominios	Hostal 1*
Hotel 1*	Pensión 2 llaves	Camping de segunda

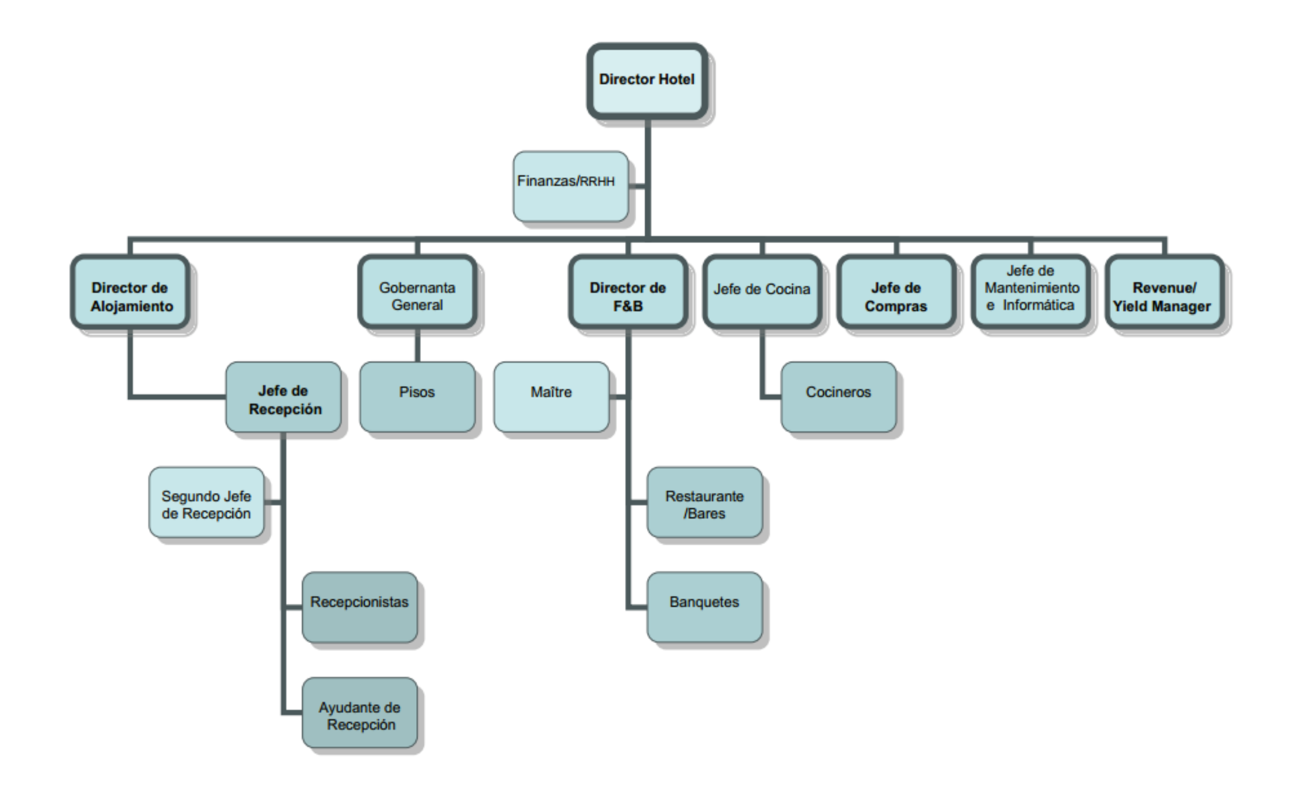


1.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE UN ALOJAMIENTO

El **organigrama** es la representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa. Representa los departamentos y puestos de trabajo que un establecimiento necesita para llevar a cabo sus procesos de trabajo. Cada establecimiento, ya sea pequeño o grande necesita este organizador gráfico para:

- Concretar los objetivos de la empresa.
- Dividir **tareas** y especificar el trabajo.
- Establecer la estructura jerárquica de **responsabilidades** y **comunicación.**
- Identificar los requisitos del puesto.

No existe un único modelo de organigrama contenido del organigrama podrá ser más o menos complejo el relación a factores como el volumen de trabajo, la pertenencia a una cadena hotelera o la variedad y cantidad de servicios que ofrece. Además es un **esquema cambiante**, que va evolucionando o cambiando en función de las necesidades.



Fuente: https://bit.ly/2MVb8eG

1.2. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Es aquel con el que el cliente establece el **primer contacto** y del que, en alto grado, dependerá su opinión acerca del conjunto de la empresa. El o la recepcionista es la **cara visible** y con frecuencia la única persona son la que se relacionarán los huéspedes; su trato, eficiencia y capacidad de resolución son claves para la satisfacción del cliente.

Los hoteles grandes pueden tener **subdepartamentos** como el de:

- Telefonía. Evita que el recepcionista que está cara al pública tenga interrupciones.
- Conserjería. Informa y acoge al huésped. De éste depende el botones.
- Hospitality desk. Acogimiento y gestión de grupos.

1.2.1. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL Y DEL ÁREA DE TRABAJO

Entre las labores del recepcionista se pueden diferenciar dos tipos de actividades, aquellas relacionadas con la operativa y las labores de estadística y control.

OPERATIVA	ESTADÍSTICA Y CONTROL
• Registro de clientes: ✓ Entrada o check in ✓ Salida o check out • Control de llaves y tarjetas • Cobro y facturación • Sugerencias, quejas y reclamaciones • Dar información sobre servicios del establecimiento • Recepcionar mensajes y llamadas • Atender solicitudes huéspedes como servicio de habitaciones y llamadas de despierte, etc. • Atender las incidencias relacionadas con la seguridad	• Gestionar reservas ✓ Garantizadas ✓ en lista de espera/límite de espera ✓ no show • Registrar los cargos y facturación • Determinar disponibilidades a partir de listados de otros departamentos: ✓ Pisos: habitaciones libres, sucias y ocupadas ✓ Reservas: salidas y entradas previstas • Cotizar tarifas de habitaciones: rack, comercial, comisionable, neta, descuentos, cortesía • Estadísticas diversas (tipo de cliente, estancia, gasto...) y previsiones de ocupación

Además la/el recepcionista deberá tener competencias:

- **Digitales**.
- **Idiomas**, particularmente inglés.

Muchos establecimientos cuentan con **recepción 24 horas** lo que implica un trabajo por turnos que debe estar coordinado por un jefe de recepción. La/el recepcionista diurno, dada su mayor relación presencial con el cliente, se ocupa principalmente de las tareas operativas mientras que el recepcionista nocturno asume las tareas administrativas.

Todas estas operaciones están organizadas y dirigidas por el **jefe o la jefa de recepción**, cuya tarea incluye:

- Distribuir y asignar las funciones y horarios del personal a su cargo según previsiones de ocupación o necesidades
- Supervisar el desempeño del trabajo asegurándose del cumplimiento de todos los procesos y aspectos operativos
- Articular las tareas relacionadas con otros departamentos del establecimiento
- Autorizar determinadas operaciones como bloqueos, prolongación de estancias, cortesías a los huéspedes, etc.
- Controlar las operaciones administrativas así como el estado de crédito y débito de los huéspedes



https://bit.ly/2P8PFAL

EL FACTOR HUMANO

La/el recepcionista son la imagen del establecimiento, por lo que es de gran importancia el cuidado de los aspectos relacionados con la pulcritud y la amabilidad, que junto a una gestión eficiente trasladarán una imagen de profesionalidad.



- Imagen personal cuidada. Aunque los códigos estéticos van evolucionando hay aspectos que son básicos e inamovibles como son:
  - ✓ Aseo personal; cuidado del aliento y olor corporal
  - ✓ Uniforme y complementos, en regla, limpios y planchados
  - ✓ Pulcritud en el peinado
  - ✓ Evitar los excesos tanto en joyas como perfume y maquillaje
- El ejercicio de un compendio de capacidades:
  - ✓ Saber escuchar y comprender
  - ✓ Anticiparse a las necesidades del cliente
  - ✓ Poseer un conocimiento exhaustivo de la información a ofrecer y saber trasmitirla.
  - ✓ Actitud amable, positiva y empática, expresada a través de la mirada, la sonrisa, el trato y el uso del lenguaje tanto verbal como corporal.



- Los valores:
  - ✓ Honestidad y discreción
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ El saber estar

Elaboración propia a partir de: https://bit.ly/2B1aR8O

1.2.2. ÁREA DE TRABAJO Y TAREAS PROPIAS DEL DEPARTAMENTO

El departamento de recepción puede estar dividido en dos áreas funcionales:

- Front Office o mostrador.
- Back Office o departamento de reservas (booking).

El **Front Office** es el espacio físico visible y más reconocible de una recepción. El recepcionista suele situarse tras un mostrador, en la zona de vestíbulo del hotel y cerca de la puerta de entrada, donde sea fácilmente accesible a los huéspedes a su llegada. En establecimientos pequeños éste es con frecuencia el único departamento por lo que es en el que se realizan todas las funciones, siendo además este espacio compartido para ofrecer diferentes servicios como cambio moneda, información, etc.

Elementos propios de un departamento de recepción:

- Equipo informático: ordenador/es, impresora y fax
- Programas informáticos específicos
- Centralita de teléfonos
- Reloj de pared
- Teléfono para huéspedes con contador de pasos telefónicos
- Calculadoras con impresora
- Terminal TPV para cobros
- Equipo de música ambiental
- Megafonía o buscapersonas en hoteles de gran capacidad
- Rack de llaves y mensajes o avisos
- Espacio para anuncios o carteles de información obligatoria o/y relevante
- Ficheros o espacio para almacenar la documentación en uso
- Material gráfico promocional del establecimiento
- Material de oficina (folios, bolígrafos, etc.)
- Impresos y formularios necesarios para las diferentes tareas
- Libros y registros: de viajeros, de bitácora.

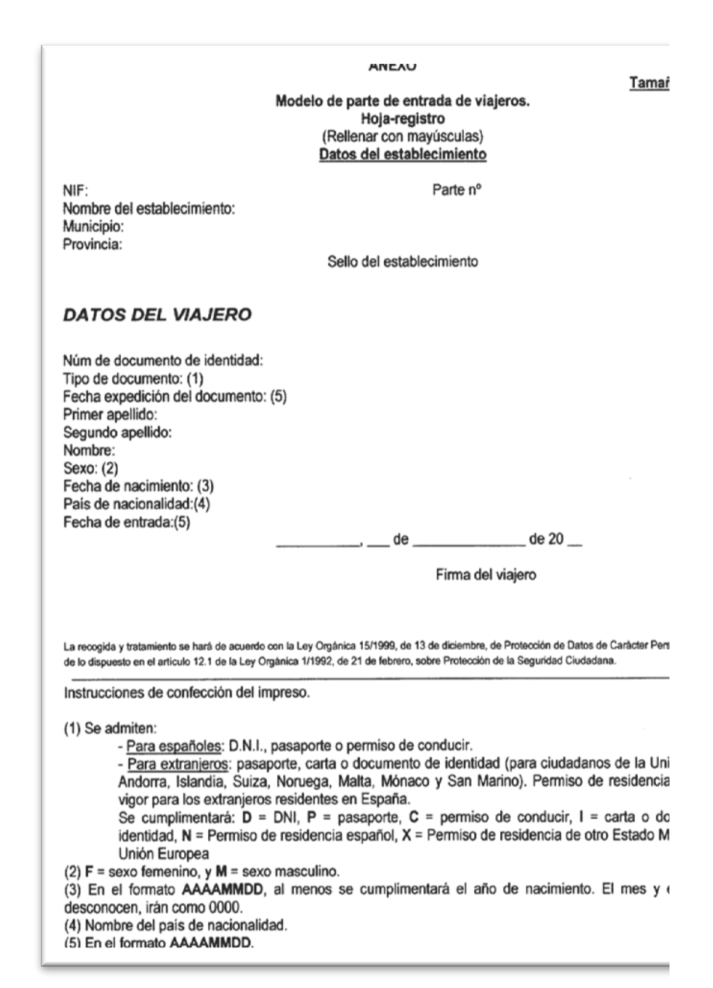
La/el recepcionista debe poseer un **conocimientos exhaustivo** tanto de la oferta tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo ya que las peticiones deben ser atendidas con la mayor diligencia posible

- Operaciones y procesos habituales:

Registro de viajeros

Se trata de un documento **obligatorio** que puede ser manual o informático en el que se recogen los datos de todos y cada uno de los clientes mayores de 16 años con el objetivo de facilitar estos datos a las fuerzas de seguridad del estado.

Debe cumplimentarse los datos personales del huésped tal como aparecen en su documento de identidad, que deberá ser cotejado y siempre será firmado por el cliente, así como información de la estancia en el establecimiento (fecha, duración).



ANEXO

Tamañ

Modelo de parte de entrada de viajeros.
Hoja-registro
(Rellenar con mayúsculas)
Datos del establecimiento

NIF: Parte nº
Nombre del establecimiento:
Municipio:
Provincia:

Sello del establecimiento

DATOS DEL VIAJERO

Núm de documento de identidad:
Tipo de documento: (1)
Fecha expedición del documento: (5)
Primer apellido:
Segundo apellido:
Nombre:
Sexo: (2)
Fecha de nacimiento: (3)
País de nacionalidad:(4)
Fecha de entrada:(5)

__________, ___ de ____________ de 20 __

Firma del viajero

La recogida y tratamiento se hará de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Pers
de lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Instrucciones de confección del impreso.

(1) Se admiten:
- Para españoles: D.N.I., pasaporte o permiso de conducir.
- Para extranjeros: pasaporte, carta o documento de identidad (para ciudadanos de la Uni Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco y San Marino). Permiso de residencia vigor para los extranjeros residentes en España.
Se cumplimentará: **D** = DNI, **P** = pasaporte, **C** = permiso de conducir, **I** = carta o do identidad, **N** = Permiso de residencia español, **X** = Permiso de residencia de otro Estado M Unión Europea

(2) **F** = sexo femenino, y **M** = sexo masculino.
(3) En el formato **AAAAMMDD**, al menos se cumplimentará el año de nacimiento. El mes y desconocen, irán como 0000.
(4) Nombre del país de nacionalidad.
(5) En el formato **AAAAMMDD**.

Es **importante** que:

- Sea **enviado a las dependencias policiales** en un plazo de 24 horas.
- Debe **guardarse** y disponible para las fuerzas y cuerpo del estado durante 3 años.

Prebloqueo

Asignar a las reservas las habitaciones según tipo solicitado. El/la recepcionista dispondrá de **listados** de habitaciones limpias, sucias y de salidas en el día e irá asignando por este orden. Una vez realizado se entrega a la gobernanta.

Prealojamiento

Cubrir las **tarjetas de registro** y tarjetas de huéspedes con los datos disponibles suministrados por el departamento de reservas, antes de la llegada de los clientes. Esto agilizará enormemente el proceso de check in.

Check in

Proceso de **entrada** de los clientes al establecimiento.

REALIZAR UNA RESERVA

EN 6 PASOS



1. Dar la bienvenida. Saludar y demostrar acogimiento y disponibilidad de servicio.
2. Informar claramente de las condiciones de la reserva asegurándose de que el cliente las haya comprendido.
3. Formalizar la reserva cubriendo el formulario correspondiente, solicitando aquellos documentos que fuera necesarios
4. Entregar la documentación al cliente: tarjeta, llave...
5. Recapitular con el cliente los datos del servicio que ha contratado así como la información auxiliar que fuera relevante: ubicación del alojamiento, servicios adicionales, horarios, etc.
6. Despedirnos personal y amablemente, recordando al cliente nuestra disponibilidad para cualquier duda y consulta y agradeciéndole el habernos elegido

Check out

Proceso de **salida** del cliente en el que se realiza el proceso de facturación.

- Saludo sonriente.
- Solicitud de la llave y del número de habitación.
- Búsqueda de la cuenta del cliente para comprobar cargos que se cotejan con el cliente y se le pregunta al cliente sus consumos del último día.
- Emisión de factura y cobro del importe correspondiente.
- Preguntar al cliente sobre la valoración del establecimiento durante su estancia y despedirlo amablemente.
- Late check out: salida tardía.
- Early check out: salida temprana.
- Realizar las diligencias correspondientes con los departamentos.

Cierre de turno

Al término de cada turno de trabajo se realiza el **control de cobros** efectuados que consiste en cuadrar las liquidaciones del turno, tanto de facturas en efectivo como a crédito, así como el arqueo de caja y la liquidación de divisas. El arqueo de caja se realiza dos veces por turno, uno a la entrada y otro a la salida. Todo ello se reporta a administración.

Bitácora

En el libro de recepción o bitácora es un cuaderno virtual o físico en el que se anotan todas las novedades e **incidencias** que tienen lugar en un turno para comunicárselo al siguiente. Es un sencillo instrumento para mantener la comunicación acerca de los pendientes que existen.



ACTIVIDAD

En grupos de 2, una persona en el papel de recepcionista y otro en el de cliente. ¿Podríais simular que hacéis una reserva y cubrir el registro de viajeros? Imprime: https://bit.ly/2PhZ2hq

COMO SE GESTIONA UNA QUEJA?



SUGERENCIA: comunicado para mejorar

QUEJA: expresión de descontento

RECLAMACIÓN: manifestación de insatisfacción con exigencia de contraprestación económica

- Dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema
- Prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se recoge lo manifestado por escrito y a la vista del cliente
- Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas.
- Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito.

1.2.3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la dimensión operativa de un hotel, la recepción es el departamento que más información genera ya que desde **aquí se obtienen datos muy valiosos** para toda la organización, especialmente para departamentos que no tienen contacto con el cliente, como es el administrativo y el de marketing. Por ello que siempre haya sido necesaria la **sistematización** de la información para ordenar y controlar los procedimientos de trabajo.

La tecnologización permite optimizar aquellas operaciones que antes eran manuales aportando mayor limpieza y orden, así como mayor facilidad para utilizar, archivar y transferir dicha información a tiempo real. Esto permite gestionar y controlar de forma unificada y de manera más eficiente los diferentes servicios y actividades del hotel, y tomar decisiones estratégicas adecuadas.

Es muy importante la **formación** específica de la/el recepcionista en materia tecnológica con el fin de manejar y llegar a dominar estas herramientas tecnológicas para sacarle el mayor rendimiento a su trabajo.





La **funcionalidad** de estos sistemas es cada vez más amplia y su desarrollo permite adivinar que tal vez en un futuro no muy lejano puedan llegar a ser la única forma de contacto con el cliente desbancando a la recepción tradicional, ya que el huésped podrá realizar todos los trámites online.

MAS INFORMACIÓN: Evolución de la recepción https://bit.ly/2MTjPGl

PMS (PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM)

Herramientas para la gestión integral de establecimiento para:

- ✓ administrar de forma ordenada el negocio hotelero
- ✓ la comunicación con intermediarios y con el cliente final.
- ✓ mantener contacto con cliente final más allá de su estancia a través de mecanismos de seguimiento y fidelización de clientes.



Existen varias plataformas de gestión hotelera en el mercado. Es importante que sean:

- ✓ integrales funcionalmente
- ✓ con acceso fácil y flexible de la información
- ✓ estén adaptadas a las necesidades del establecimiento según capacidad y características
- ✓ dimensionadas pero con posibilidades de ir escalando para adaptarse a los desarrollos del negocio sin esfuerzo
- ✓ fácilmente actualizable
- ✓ con nivel de seguridad de los datos suficiente, no solo los requerimientos de la ley LOPD o del registro para la policía, sino además protegido de fugas de información, virus y otras intromisiones malintencionadas

Y sobre todo, que sea aprovechada inteligentemente. Se trata de una base de datos valiosísima que convenientemente manejada puede convertirse en el mejor aliado para llevar un establecimiento.

1.2.4. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Tiene como objetivo:

- Velar por la integridad física de huéspedes, empleados y visitantes
- Cuidar las pertenencias del hotel, de los huéspedes y de los empleados
- Mantener la **tranquilidad** en el establecimiento
- Cuidar la buena imagen y prestigio de la empresa
- **Prevenir** actos delictivos en el establecimiento, así como situaciones de emergencia



La seguridad en un hotel debe entenderse tanto desde el punto de vista del huésped, que la entiende como parte intrínseca del servicio como por parte del prestador de servicios, que posiciona su establecimiento como un **espacio seguro** y adecuado para la estancia.

Los establecimientos deben contar con:

- medidas de seguridad a nivel físico como cierres, salidas de emergencia, iluminación, cerraduras y cerrojos en las instalaciones especiales
- señalización específica con planos y planes de evacuación.
- extintores y sistemas de alarma.

Con frecuencia se acompañan con:

- sistemas de control y videovigilancia
- personal de seguridad

El Manual de protocolo de Seguridad es un documento con un conjunto de normas, recomendaciones y procedimientos aplicables en el establecimiento ante situaciones de riesgo susceptibles de darse en el interior de un hotel. Es una guía práctica con los pasos a seguir ante un incidente, así como las medidas e información útil para que éste no llegue a producirse.

Fuente: https://es.calameo.com/read/0024753323b35af3d3bab

En relación a esto es importante el **cumplimiento de todas las leyes** existentes y tener un buen plan de seguridad.

El **encargado/a de la seguridad** debe:

- ✓ Revisar y aprobar las medidas de seguridad
- ✓ Establecer las normas adecuadas
- ✓ Realizar revisiones periódicas de los sistemas de seguridad
- ✓ Controlar los eventos que se celebren en el establecimiento
- ✓ Capacitar e informar a los empleados que dependen de él/ella
- ✓ Actuar cuando la situación lo requiera
- ✓ Mantener informado al superior de todo lo relacionado con la seguridad
- ✓ Dar información a la policía y fuerzas del estado



Dependiendo del tipo de establecimiento, puede tener **departamento de seguridad** interno con normativa propia. En cualquier caso hay una serie de **normas básicas**:

- ✓ No permitir que las personas que no sean huéspedes ni empleados transiten por áreas que no les corresponden.
- ✓ Tanto el personal de recepción como el de otros departamentos deberán informar cuando observen alguna persona, objeto o movimiento sospechoso.
- ✓ Seguir al pie de la letra el **protocolo**

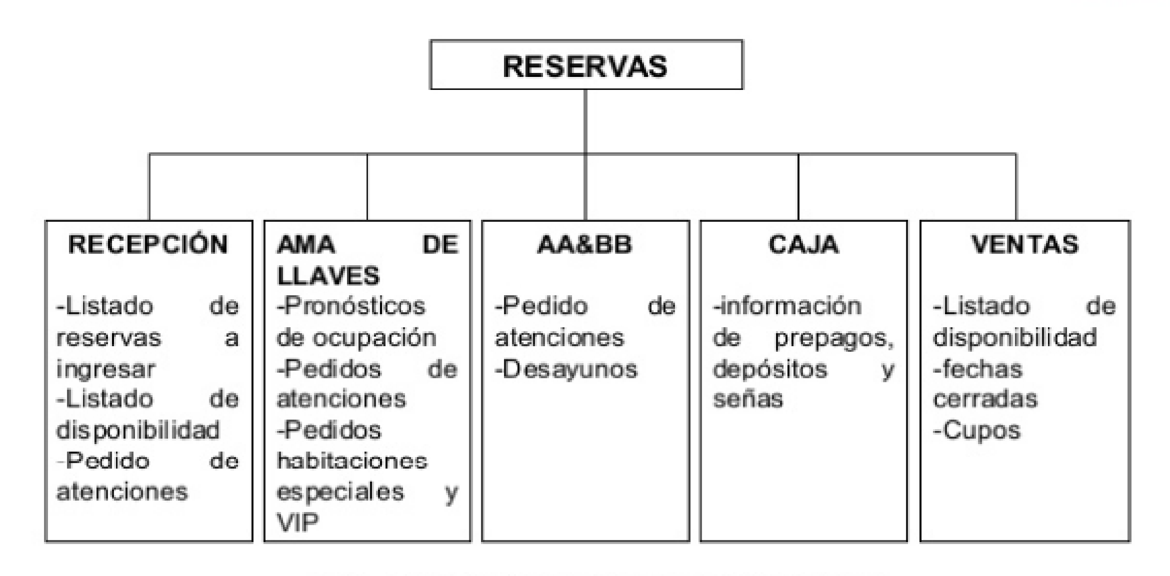
1.2.5. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

La base del éxito de un establecimiento turístico es la **comunicación y coordinación** de los departamentos para perseguir un objetivo común, que es la satisfacción del cliente.

Es responsabilidad del recepcionista comunicar al resto de departamentos, ya sea por medios informáticos, por teléfono o mediante listados todos aquellos requerimientos e información que afecte al funcionamiento.

Los departamentos implicados son:

- Pisos: comunicar a la gobernanta las **entradas y salidas** le ayudará a planificar el trabajo con las camareras.
- Administración y **contabilidad**, al que se le comunican las liquidaciones diarias o del turno.
- Restauración, para organizar la cantidad de **servicios a prestar** así como para comunicar reservas de mesa o servicios asociados.
- Conserjería: para que se ocupe del **equipaje** de los clientes.
- **Animación**: ajustar la oferta en función de la demanda, por ejemplo en función de la nacionalidad mayoritaria de los clientes de esa jornada.
- Spa, bares, servicios adicionales: para tener controlados los gastos de los clientes en caso de haber disfrutado de servicios de pago. **Room service.**



Fuente: https://bit.ly/2MXXZBE

Y NUNCA OLVIDES…

LAS 10 REGLAS PRINCIPALES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



1. Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
2. Considera tu imagen personal como parte del servicio.
3. Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
4. Ten una actitud positiva y muéstrate cortés
5. No digas NO, busca una solución.
6. Escucha con atención y exprésate con claridad.
7. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
9. Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conoce bien el destino en el que te encuentras.

Fuente: https://bit.ly/2B1aR8O



ACTIVIDAD PRUEBA DE CONOCIMIENTOS EN GRUPO / AUTOEVALUCIÓN

Comprueba los conocimientos adquiridos realizando el test elaborado en la plataforma de **Kahoot**. Cuenta con diez preguntas, cada una de ellas con 4 respuestas de las cuales sólo una es correcta. Tienes 20 segundos para contestar cada una de ellas. Puedes realizarlo de forma individual (*classic*) o en competición (*team mode*).

INSTRUCCIONES:

Debes abrir en el ordenador los siguientes links. Mantener abiertas las 2 pantallas e ir simultaneando:

1. https://play.kahoot.it/#/k/bd4a7c4b-8f1a-406d-829a-b316be60ca5d
   - Aquí obtienes la **clave de acceso** al juego (*game pin*).
   - En ella aparecerán **los jugadores**, una vez registrados en pantalla 2.
   - Inicia el juego en *start.*
   - Irán apareciendo los enunciados de las **preguntas** y las opciones posibles, identificadas con códigos de colores y formas. En esta pantalla no se puede dar la respuesta.
   - Aparecerá la **puntuación** final.

2. https://kahoot.it/join
   - **Entra** con tu clave de acceso al juego que has obtenido en el anterior enlace.
   - **Anótate** en el juego con un alias (*nickname*) que comprobaras en pantalla 1.
   - Una vez que hayas empezado el juego y visualizado cada pregunta en pantalla 1, darás aquí las **respuestas.**
   - Tras cada respuesta te dará el **resultado**. Vuelve a la otra pantalla para continuar el juego (pincha *next*).



Adelante y suerte!

GLOSARIO

AD/BB: Alojamiento y desayuno/bed and breakfast

BACK OFFICE: Zona de recepción que no tiene relación directa con el cliente

BOOKING: Reserva

CLX: Situación de cancelación de una reserva

CHECK IN: El hecho de registrarse un cliente en un hotel

COUNTER: Mostrador, en inglés. Término cada vez más utilizado

CUPO: Número determinado de habitaciones reservadas, por ejemplo a un turoperador

FRONT OFFICE: Zona de recepción en la que se atiende de forma directa al cliente

HOSPITALITY DESK: Mostrador específico para grupos

MP/HB: Régimen de media pensión/half board

N.º PAX: Número de personas, clientes o pasajeros

NO SHOW: Situación en la que los clientes, pese a tener reserva, no se han presentado.

PC/FB: Régimen de pensión completa/full board

PLANNING: Documento de control de ocupación del establecimiento

PMS: Sistema informático de reservas

RACK: Expositor con ranuras en los que colocan las llaves...

REFUND: Reembolso

RELEASE: Tiempo fijado para anular una reserva sin gastos

ROOM SERVICE: Servicio de habitaciones

ROOMING LIST: Relación de clientes de un grupo organizados por habitaciones

RQ: Status o situación de una reserva que está en espera de confirmación

SA/RO: Régimen de solo alojamiento/room only

SLIP: Tarjeta del tamaño de una de crédito con la información del cliente

STATUS: Situación de una reserva

TOUR OPERATOR: Mayorista de viajes

VOUCHER: Bono expedido por una agencia de viajes en el que figuran los servicios que el cliente ha reservado y pagado a través de dicha agencia

WL: Lista de espera

BIBLIOGRAFIA

Buenas prácticas para la atención al cliente. Hoteles... (2009). Recuperado de w.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_HOTELES_may09.pdf

Farré, R. R. (2017). Gestión de reservas y procedimientos de recepción. Madrid, España: Síntesis.

HT. El portal de empleo para la hostelería y el turismo. (s.f.). [Recepción en alojamientos]. Recuperado de https://www.emia.es/cgi-bin/master.pl?accion=perfiles&IDperfil=21#

Jiménez, E. (2012). Departamento de seguridad [Presentación de Prezzi]. Recuperado de https://prezi.com/pd622hghjbs_/departamento-de-seguridad/

Larraiza, L. (2016). El departamento de recepción. Recuperado de https://leirelarraiza.com/operativa/departamento-de-recepcion/

Manual de hotelería. Organigrama y funciones. (s.f.). Recuperado de https://es.scribd.com/document/302471211/MANUAL-de-HOTELERIA-Organigrama-Funciones

Serfaty, D. (2016). 5 beneficios de un sistema de gestión hotelera online. Recuperado de https://www.bebetterhotels.com/5-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-hotelera-online/

Sotelo Morales, B. R. (2015). Organización hotelera I [Presentación diapositivas]. Recuperado de https://es.slideshare.net/bethsys/unidad-v1-departamento-de-recepcion

Foto de portada: https://bit.ly/2ADail5

Imágenes del manual: freepick y pixabay, excepto cuando se cita la procedencia.